

Klanttevredenheidsonderzoek

Interactie-Academie VZW

08-06-2026



INHOUDSOPGAVE

A. Cedeo-erkenning

B. Klanttevredenheidsonderzoek Opdrachtgevers

C. Conclusie

A. Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn vele duizenden commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van bedrijfsadvies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten en bureaus die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, bedrijfsadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo klanttevredenheidsonderzoeken uit onder opdrachtgevers van deze diensten.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk Bedrijfsopleidingen en Open Bedrijfsopleidingen, alsmede voor Coaching en Bedrijfsadvies. De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde functionarissen over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning.

Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde opdrachtgevers zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend "Maatwerk Bedrijfsopleidingen"
- Cedeo-erkend "Open Bedrijfsopleidingen"
- Cedeo-erkend "Coaching"
- Cedeo-erkend "Coach"
- Cedeo-erkend "Bedrijfsadvies"

Erkenningen hebben een geldigheid van 3 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee opname in het Cedeo-register
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

5. Onderzoek

- Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Interactie Academie VZW gevestigd te Antwerpen.
- Voor het onderzoek onder de opdrachtgevers zijn 400 relaties benaderd om aan het onderzoek deel te nemen. Hiervan hebben 44 (11%) relaties de vragenlijst ingevuld.

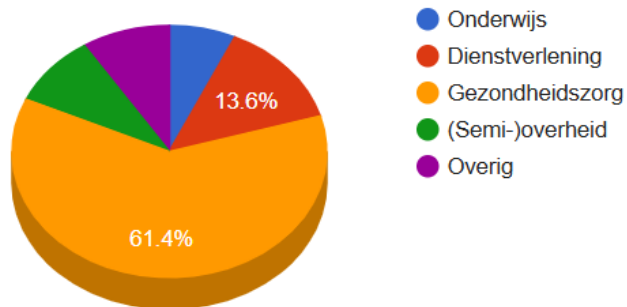
B. Klanttevredenheidsonderzoek

Algemeen

01. Wat is uw functie?

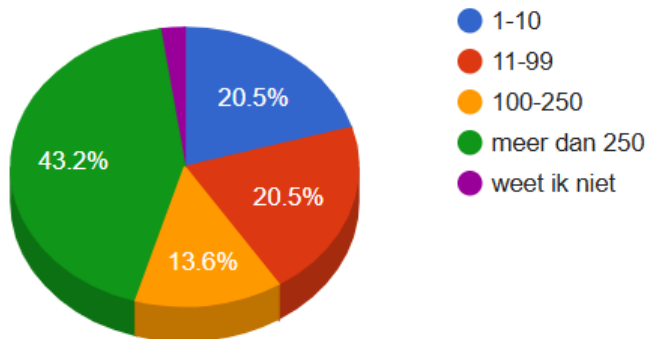
Cluster	Aantal	Percentage	Functies
Psychologen, Orthopedagogen en Therapeuten	25	56,8%	Psychologisch consulent/systeemcounselor; Gezinstherapeut; Orthopedagoog; Relatie- en gezinstherapeut; Psycholoog; Systeemtherapeut i.o.; Integratief kinder- en jongerentherapeut; Psychotherapeut/systeemtherapeut; Systeemtherapeut; Klinisch psycholoog (2x); Systeemtherapeutisch werker; Psycholoog - Mental Health Activity Manager; Klinisch orthopedagoog, systemisch counselor en erkend familiaal bemiddelaar; Psychotherapeut en seksuoloog; Psycholoog-mediator; Zelfstandig klinisch psycholoog; Muziektherapeut; Orthopedagoog-generalist; Psycholoog-psychotherapeut; Systeemtherapeut
Jeugdhulp, Begeleiding en Maatschappelijk Werk	11	25,0%	Werkbegeleider/reclasseringswerker; Ouder- en gezinsbegeleider; Jeugdprofessional en systeemtherapeutische werker; Ambulant jeugdhulpverlener; Ouderbegeleider en pleegzorgbegeleider; Schoolmaatschappelijk werk; Jeugdprofessional; Transmuraal werker/pedagogisch gezinsbegeleider; Maatschappelijk werker; Thuisbegeleider; Wijkteammedewerker jeugd bij gemeente
Management, Coördinatie en Leidinggeven	6	13,6%	Teamcoördinator; Coördinator Fietsschool; Praktijkcoach; Coördinator thuisbegeleiding jeugdzorg; Klinisch coördinator; Hoofdbegeleider in een dagcentrum
Onderwijs, Training en Onderzoek	1	2,3%	Lector
Gezondheidszorg	1	2,3%	Psychiatrisch verpleegkundige
Overige	1	2,3%	Zelfstandige in bijberoep
Totaal	44	100,0%	

02. In welke sector bent u werkzaam?



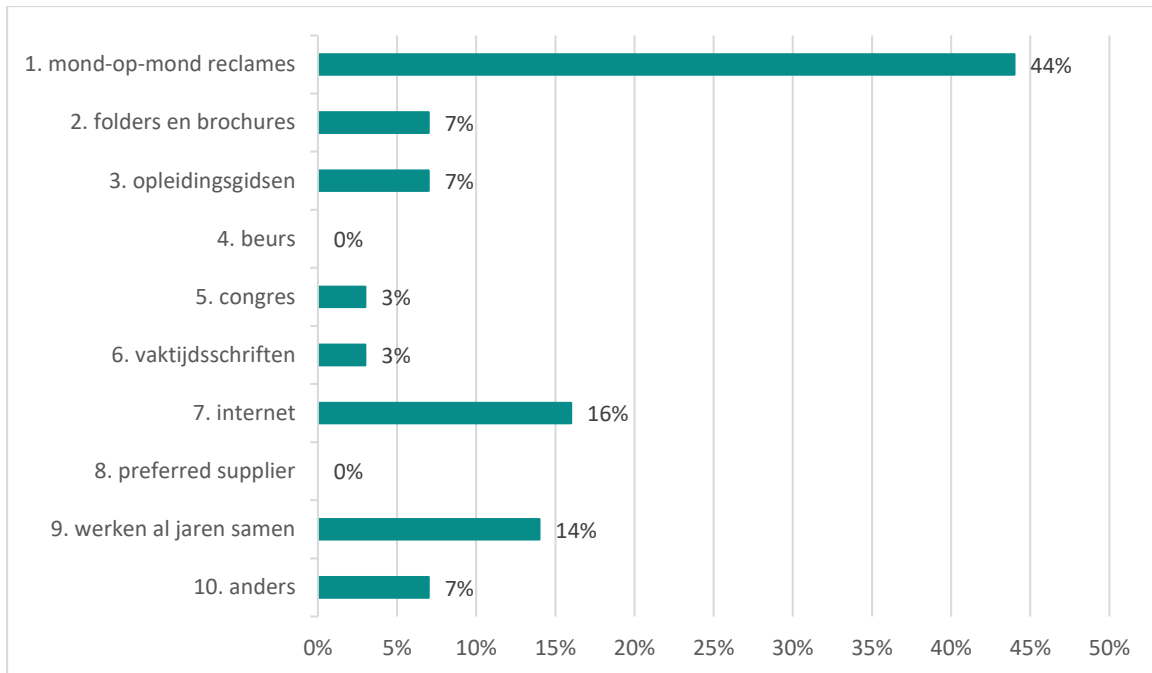
Sector	Aantal	Percentage
Onderwijs	3	7%
Industrie	0	0%
Horeca	0	0%
Dienstverlening	6	14%
ICT	0	0%
Bouwnijverheid	0	0%
Transport	0	0%
Gezondheidszorg	27	61%
Detailhandel	0	0%
Communicatie	0	0%
Landbouw & Visserij	0	0%
Financiële instellingen	0	0%
(Semi-)overheid	4	9%
Onderwijs	3	7%
Totaal aantal	44	100%

03. Hoeveel medewerkers zijn werkzaam binnen uw organisatie?



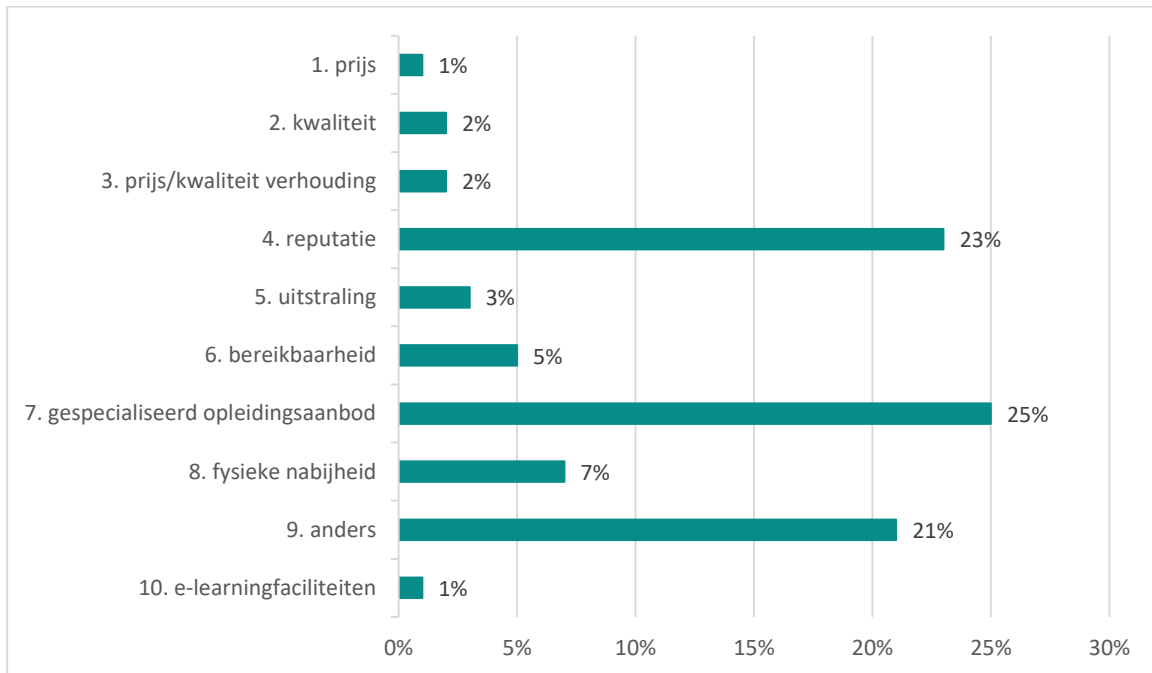
Medewerkers	Aantal	Percentage
1-10	9	20%
11-99	9	20%
100-250	6	14%
meer dan 250	19	43%
weet ik niet	1	2%
Totaal aantal	44	100%

04. Hoe heeft u dit instituut gevonden? (Meerdere antwoorden mogelijk)



1. mond-op-mond reclames	32	44%
2. folders en brochures	5	7%
3. opleidingsgidsen	5	7%
4. beurs	0	0%
5. congres	2	3%
6. vaktijdsschriften	2	3%
7. internet	12	16%
8. preferred supplier	0	0%
9. werken al jaren samen	10	14%
10. anders	5	7%

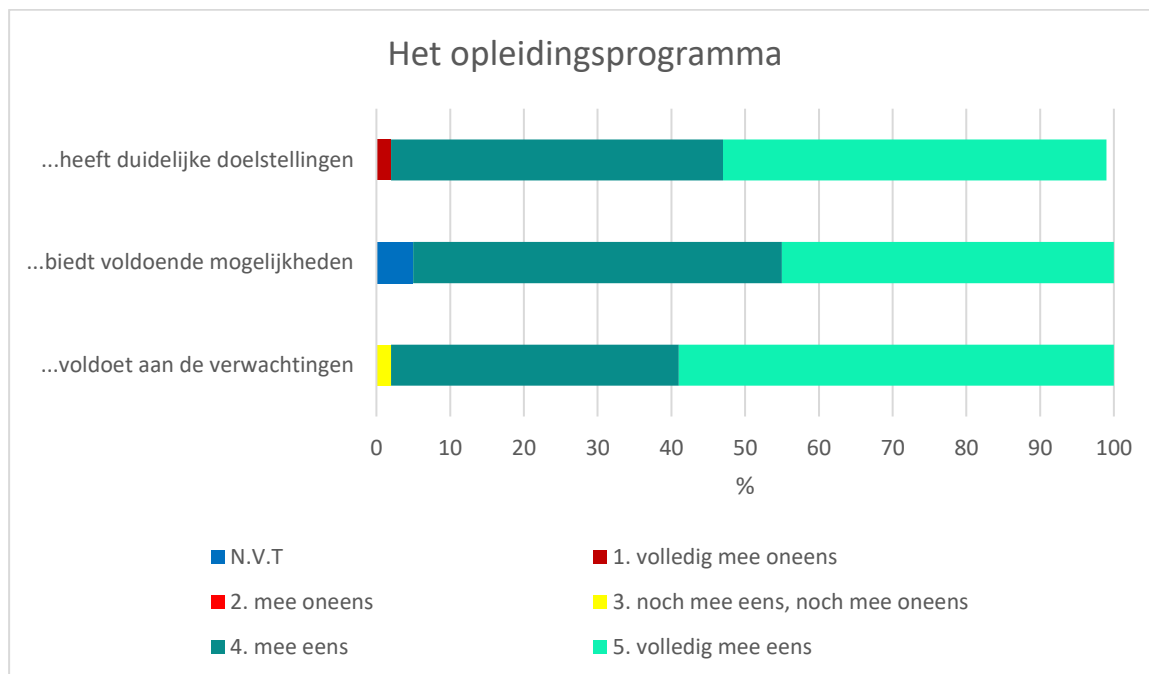
05. Waarom heeft u voor dit opleidingsinstituut gekozen? (Meerdere antwoorden mogelijk)



Waarom dit instituut?	Aantal	Percentage
1. prijs	2	2%
2. kwaliteit	25	21%
3. prijs/kwaliteit verhouding	8	7%
4. reputatie	30	25%
5. uitstraling	6	5%
6. bereikbaarheid	4	3%
7. gespecialiseerd opleidingsaanbod	39	33%
8. fysieke nabijheid	2	2%
9. anders	2	2%
10. e-learningfaciliteiten	1	1%

Opleidingsprogramma

06. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?



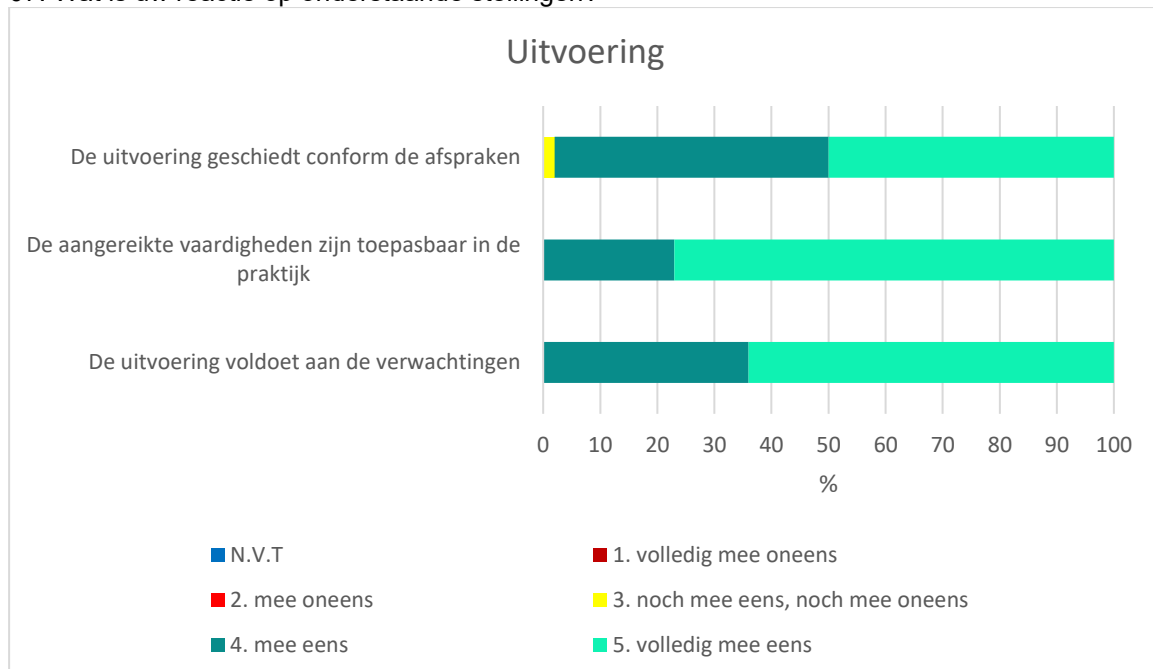
Het opleidingsprogramma	N.V.T	1	2	3	4	5
...heeft duidelijke doelstellingen	0%	2%	0%	0%	45%	52%
...biedt voldoende mogelijkheden	5%	0%	0%	0%	50%	45%
...voldoet aan de verwachtingen	0%	0%	0%	2%	39%	59%

Toelichting

- Wel verwarring rond toetreding bvrgs
- Ik deed de driejarige opleiding tot systemisch counselor. Ieder jaar werd het jaar begonnen met wat de doelstellingen waren die dat jaar nagestreefd werden. Dit werd ook effectief nagestreefd. Voornamelijk in het laatste jaar werd er effectief gekeken of hetgeen beoogd werd ook effectief bereikt werd.
- zeer tevreden over docenten, zowel inhoudelijk als persoon
- Super interessante en dynamische cursus
- Goede docenten, fijne manier van lesgeven.
- Het programma biedt ook toepasbare handvatten die ik gelijk kan toepassen in de gezinnen die ik begeleid en niet alleen theorie.
- kwaliteit heel hoog. Tempo goed en inhoud verdiepend
- ik werk specifiek met ouders in ouderbegeleiding waardoor dit sterk overeenkwam in mijn noden
- Praktische toepasbaarheid in mijn werkveld (jeugdzorg)
- De vraag over 'het pakket' is wat onduidelijk voor me.
- Mooie en goede inhoud
- Bij de scholingen die ik tot nu toe heb gevolgd, vind ik de voortdurende verbinding met een sterke visie zeer waardevol

Uitvoering

07. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?



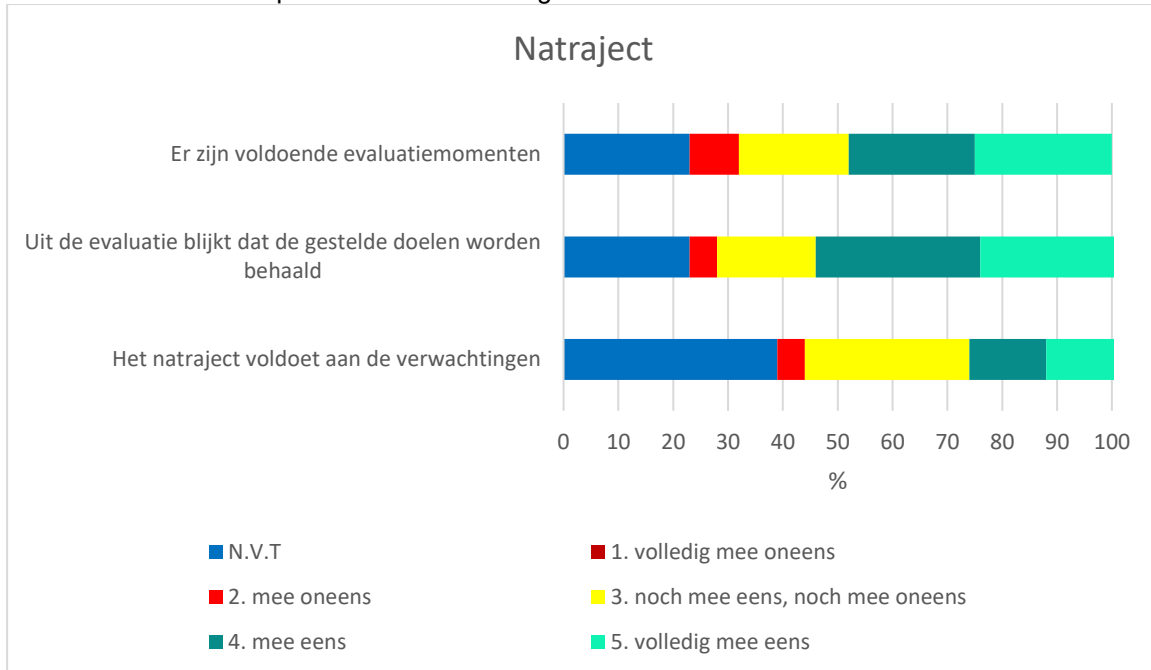
De uitvoering	N.V.T	1	2	3	4	5
De uitvoering geschiedt conform de afspraken	0%	0%	0%	2%	48%	50%
De aangereikte vaardigheden zijn toepasbaar in de praktijk	0%	0%	0%	0%	23%	77%
De uitvoering voldoet aan de verwachtingen	0%	0%	0%	0%	36%	64%

Toelichting

- Ik zie positieve resultaat als ouders en jongeren de interventies en vaardigheden toepassen.
- Heel verrijkend
- Niet altijd geheel duidelijk

Natraject

09. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?



Natraject	N.V.T	1	2	3	4	5
Er zijn voldoende evaluatiemomenten	23%	0%	9%	20%	23%	25%
Uit de evaluatie blijkt dat de gestelde doelen worden behaald	23%	0%	5%	18%	30%	25%
Het natraject voldoet aan de verwachtingen	39%	0%	5%	30%	14%	14%

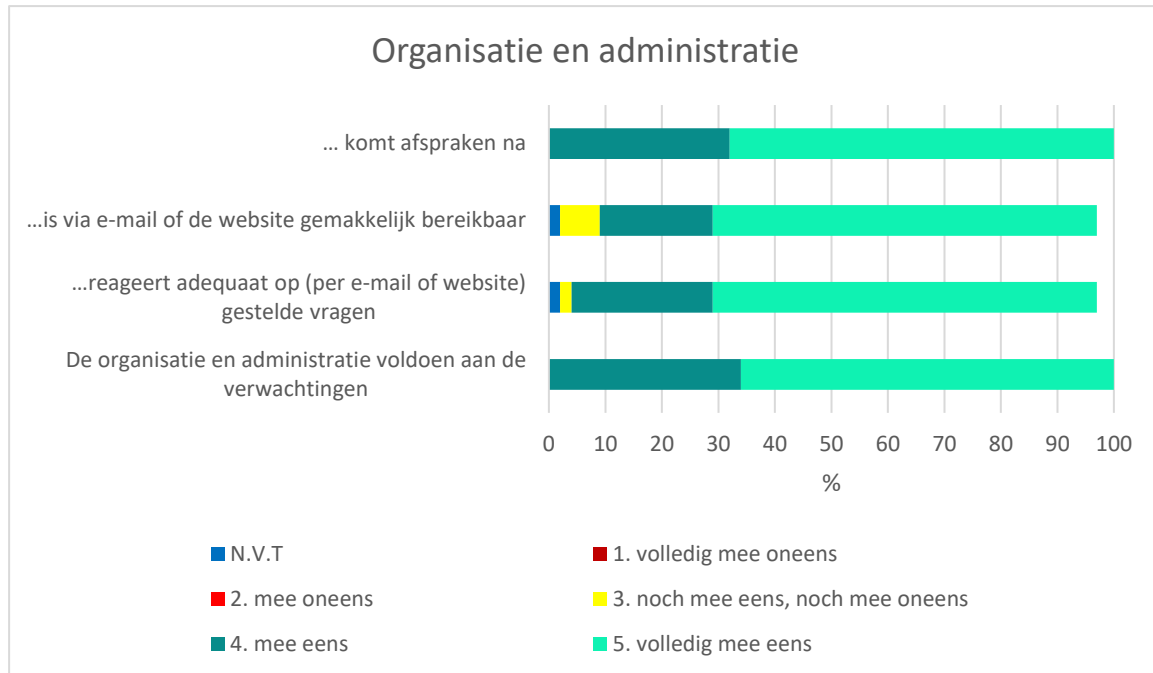
Toelichting

- Geen weet van mogelijke verplichting tot natraject.
- Na de kerstvakantie was er telkens een terugkoppeling van je portfolio. Deze terugkoppeling was uitvoerig en heel interessant.
- Op wat intervisie na (waar ik nog nooit aan deelgenomen heb) heb ik met de opleiding eigenlijk geen natraject
- Er is niet echt een natraject. Wel een evaluatie.
- Er was geen natraject na de gevolgde cursus
- Geen na traject gevolgd.
- Er zijn wel voldoende momenten waarop we geëvalueerd werden (mondeling, voor de groep, individueel, schriftelijk), maar er werd heel weinig feedback teruggegeven. Soms op een schriftelijke taak wel, maar verder had ik eigenlijk geen idee hoe de opleiders naar mij keken, welke blinde vlekken zij zagen, etc. Het had heel leerrijk geweest om hier ook over in gesprek te gaan. Ik weet niet wat er onder 'natraject' verstaan wordt, dus daar heb ik niets over op te merken.

Organisatie en administratie

10. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?

Het instituut...



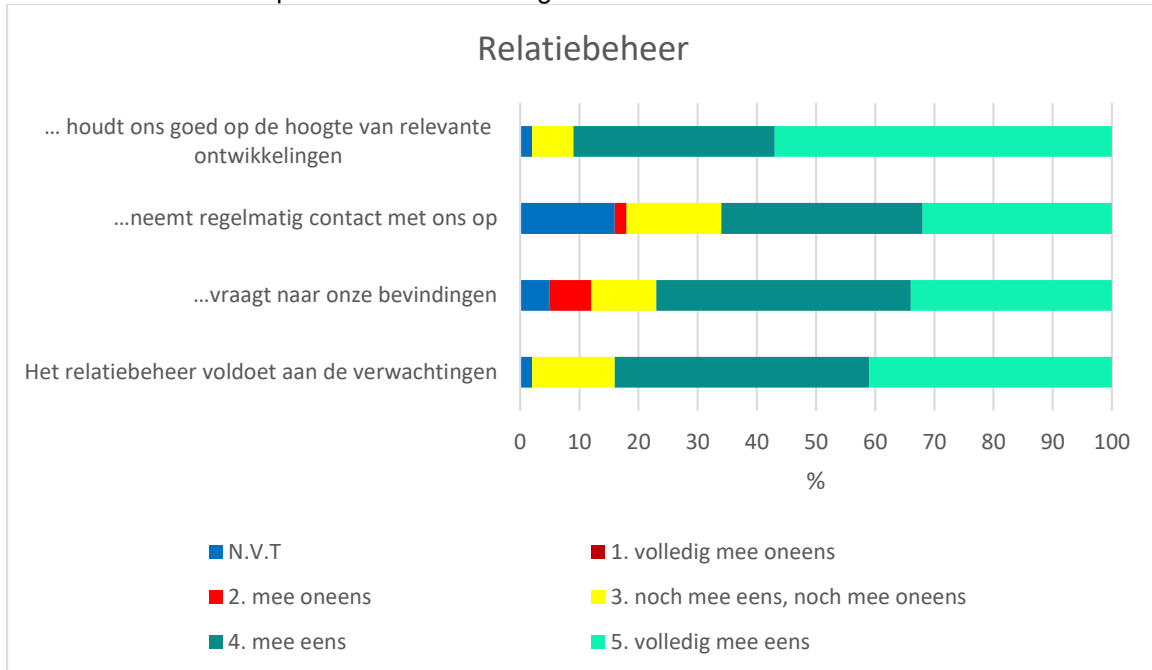
Organisatie en administratie: Het instituut...	N.V.T	1	2	3	4	5
... komt afspraken na	0%	0%	0%	0%	32%	68%
...is via e-mail of de website gemakkelijk bereikbaar	2%	0%	0%	7%	20%	68%
...reageert adequaat op (per e-mail of website) gestelde vragen	2%	0%	0%	2%	25%	68%
De organisatie en administratie voldoen aan de verwachtingen	0%	0%	0%	0%	34%	66%

Toelichting

- Ik kreeg altijd heel snel antwoord op mijn vragen!
- altijd passende en hlepemde reactie
- Soms trage mailbeantwoording
- Is oke

Relatiebeheer

11. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?



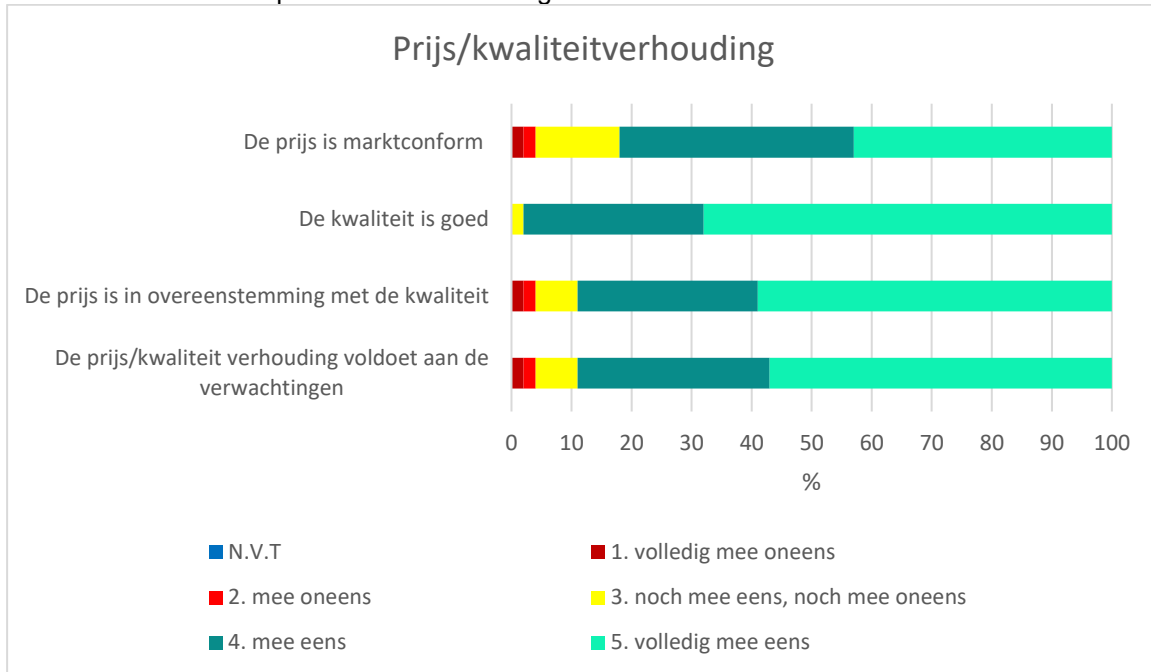
Relatiebeheer: Het instituut	N.V.T	1	2	3	4	5
... houdt ons goed op de hoogte van relevante ontwikkelingen	2%	0%	0%	7%	34%	57%
...neemt regelmatig contact met ons op	16%	0%	2%	16%	34%	32%
...vraagt naar onze bevindingen	5%	0%	7%	11%	43%	34%
Het relatiebeheer voldoet aan de verwachtingen	2%	0%	0%	14%	43%	41%

Toelichting

- Ik krijg heel regelmatig nieuwsbrieven met interessante opleidingen en lezingen. Ook heb ik me geabonneerd op het tijdschrift 'systemisch bulletin' waar ik telkens heel hard naar uitkijk om dit te ontvangen!
- feedback vragen via excell lijst is niet ideaal. Een forms (vb.) invullen zou gebruiksvriendelijker zijn.
- Via het tijdschrift SB volg je de laatste ontwikkelingen, via mail word je geïnformeerd over toekomstige opleidingen, studiedagen, ...
- Is oke

Prijs/Kwaliteitverhouding

12. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?



Prijs/kwaliteitverhouding	N.V.T	1	2	3	4	5
De prijs is marktconform	0%	2%	2%	14%	39%	43%
De kwaliteit is goed	0%	0%	0%	2%	30%	68%
De prijs is in overeenstemming met de kwaliteit	0%	2%	2%	7%	30%	59%
De prijs/kwaliteit verhouding voldoet aan de verwachtingen	0%	2%	2%	7%	32%	57%

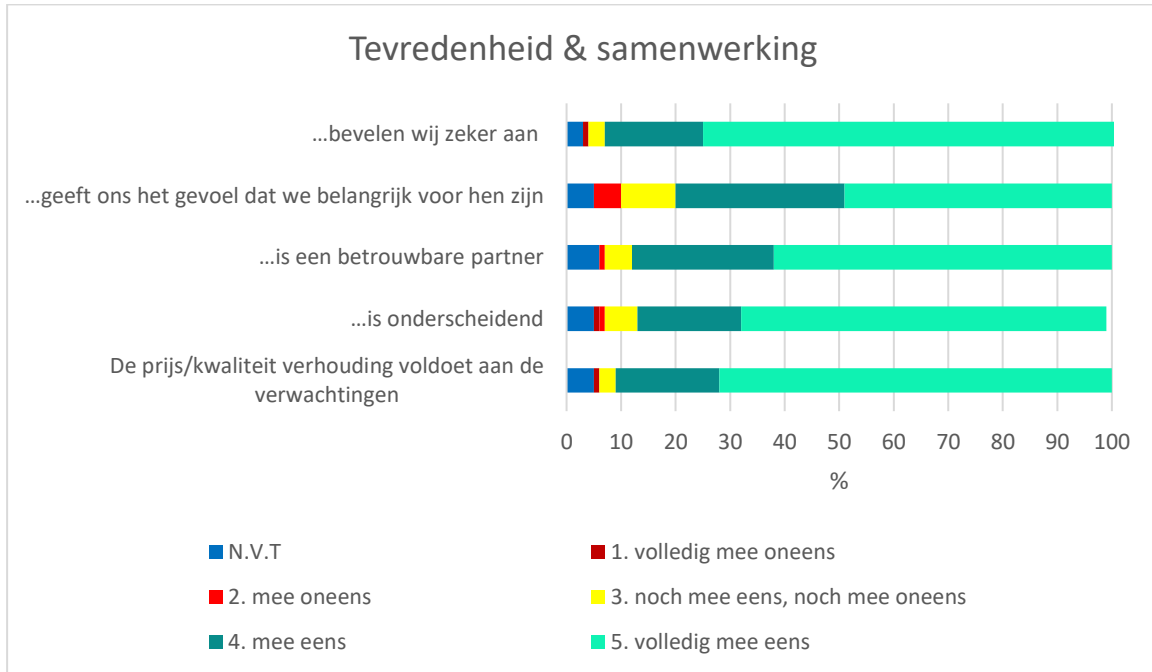
Toelichting

- Het is een dure opleiding. een erkend diploma van een hogeschool had wel handig geweest. voor de prijs die je betaalt
- Ik vind het een dure opleiding. Ik vind wel dat je waar krijgt voor je geld. Ik ben wel blij dat ik de opleiding heb mogen volgen via het werk want als medewerker zou ik deze nooit zelf hebben kunnen betalen.
- Voor sociale sector duur vanwege de beperkte budgetten. Ook bij ziekte geen kans tot inhalen of refund ondanks legitiem ziektebriefje.
- Verschilt per programma
- Zeer goede kwaliteit ik beveel het anderen aan
- De opleidingen zijn wel aan de dure kant
- Zeker niet buitensporig duur binnen de sector.
- De prijs is erg laag in verhouding tot de geboden kwaliteit.
- Is ok

Tevredenheid & samenwerking

14. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?

Het instituut...



Tevredenheid & samenwerking: Het instituut	N.V.T	1	2	3	4	5
...bevelen wij zeker aan	0%	0%	0%	0%	25%	75%
...geeft ons het gevoel dat we belangrijk voor hen zijn	2%	0%	0%	16%	32%	50%
...is een betrouwbare partner	2%	0%	0%	2%	36%	59%
...is onderscheidend	0%	0%	0%	7%	34%	59%
De prijs/kwaliteit verhouding voldoet aan de verwachtingen	0%	0%	0%	2%	30%	68%

Toelichting

- Ik kom iedere keer graag terug, ook beveel ik het instituut ook graag aan anderen.
- In de functie van ambulante hulpverlening is bhv een dun gebied, maar EHBO en Reanimatie is zeker toepasselijk. Overige vragen is veelal gericht op onze directeur, die de instituut heeft benaderd. Communicatie gaat veelal via haar.
- Het blijft voor mij dé kwaliteitsvolste aanbieder van bijscholing in mijn vakgebied. Ik volgde een driejarige opleiding maar ook al online workshops en ook studie-namiddagen. Altijd top kwaliteit.
- Mee eens

15. Wat beschouwt u als de sterke punten van het opleidingsinstituut?

Waarom dit instituut?	Aantal	Percentage
Expertise en vakdeskundigheid	22	50%
Docenten en opleiders	9	20%
Praktijkgerichtheid en toepasbaarheid	5	11%
Opleidingsaanbod en inhoudelijke kwaliteit	5	11%
Persoonlijke sfeer, betrokkenheid en veiligheid	5	11%
Visie, inspiratie en persoonlijke ontwikkeling	5	11%
Organisatie, communicatie en flexibiliteit	4	9%
Community en uitwisseling	2	5%
Overig	1	2%
Totaal	58	100%

1. Expertise en vakdeskundigheid (22)

- Uitgebreid aanbod en degelijke expertise
- Vele en brede expertise
- Sterke visie op systemisch werken met zeer kundige opleiders
- Deskundigheid
- Onderscheidend, deskundig, autoriteit op gebied van systeemtheorie
- Inhoudelijke expertise, goede lesgevers
- Expertise combinatie van behandeling, onderzoek en publicaties
- Sterke expertise
- Kennis en kunde
- Veel expertise
- Deskundigheid op het vakgebied
- Expertise
- Ervaring
- Expertise + betrokkenheid
- Expertise
- Zeer deskundig

2. Docenten en opleiders (9)

- Veel aandacht per deelnemer
- Docenten werkzaam in de praktijk
- Goede lesgevers
- Professionele trainers
- Deskundige docenten
- Ervaren en kundige leraren
- Kwaliteit van lesgevers
- De docenten
- Professionele/inspirerende docenten

3. Praktijkgerichtheid en toepasbaarheid (5)

- Theorie gekoppeld aan praktijk

- Afwisseling tussen theorie en praktijkoefeningen
- Diepgang en verbinding met de praktijk
- Goede theorie en goede praktijktheorie
- Handvatten die direct toepasbaar zijn

4. Opleidingsaanbod en inhoudelijke kwaliteit (5)

- Helder opleidingsaanbod op maat
- Mooi aanbod vanuit verschillende perspectieven
- Individuele supervisie
- Uniek aanbod dat niet overal te vinden is
- Uitdagende opleidingen die de blik verruimen

5. Persoonlijke sfeer, betrokkenheid en veiligheid (5)

- Familiale sfeer gecombineerd met professionaliteit
- Warm en welkom gevoel
- Huiselijk, familiaal en kwalitatief
- Betrokkenheid
- Veilige leeromgeving

6. Visie, inspiratie en persoonlijke ontwikkeling (5)

- Werken vanuit een sterke visie
- Inspirerend
- Vernieuwende ideeën
- Ruimte voor eigen groeiproces
- Open geest

7. Organisatie, communicatie en flexibiliteit (4)

- Heldere communicatie
- Duidelijke communicatie
- Flexibiliteit en herkenbaarheid
- Flexibiliteit, pragmatische aanpak

8. Community en uitwisseling (2)

- Online inspiratieavonden zorgen voor verbondenheid
- Uitwisseling met collega's en groepsleren

16. Wat beschouwt u als de zwakke punten van het opleidingsinstituut?

Waarom dit instituut?	Aantal	Percentage
Bereikbaarheid, locatie en faciliteiten	11	25%
Organisatie en administratie	7	16%
Prijs-kwaliteitverhouding	5	11%
Borging, opvolging en terugkomenten	5	11%
Opleidingsprogramma en studiemateriaal	4	9%
Groepsgrootte en docenten	2	5%
Community en netwerkvorming	1	2%
Geen zwakke punten / n.v.t.	14	32%
Bereikbaarheid, locatie en faciliteiten	11	25%
Totaal	49	100%

1. Bereikbaarheid, locatie en faciliteiten (11)

- Lunchmogelijkheid en de afstand
- bereikbaarheid
- locatie/verkeersdrukte Antwerpen
- reisafstand
- bereikbaarheid, afstand vanaf Nederland
- ligging niet ideaal
- reistijd Rotterdam
- ligging
- stoelen
- parkeergelegenheid
- reistijd buitenland

2. Prijs-kwaliteitverhouding (5)

- prijs hoog in sector met beperkte budgetten
- soms duur in vergelijking met andere aanbieders
- prijs hoog ten opzichte van andere aanbieders
- soms wat duurder
- prijs van de opleidingen

3. Borging, opvolging en terugkomenten (5)

- terugkoment na een half jaar ontbreekt
- derde jaar had langer mogen duren
- te weinig terugkomdagen
- begeleiding/opvolging niet altijd secuur
- communicatie rond terugbetaling en toetreding beroepsvereniging

4. Organisatie en administratie (7)

- geen mogelijkheid tot inhalen bij ziekte
- feedbackformulier ontbreekt

- studiemateriaal wordt niet altijd doorgestuurd
- logistiek niet altijd handig om notities te nemen
- last minute bijkomende opdrachten
- soms organisatorisch verschil in werklust
- bescheiden (algemene organisatorische opmerking)

5. Opleidingsprogramma en studiemateriaal (4)

- meer theoretische achtergrond op papier of in boekvorm gewenst
- verschil in kwaliteit tussen opleidingen
- derde jaar had langer mogen duren (kan eventueel ook hier worden geplaatst)
- logistiek rond studiemateriaal/notities

6. Groepsgrootte en docenten (2)

- groep was erg groot
- groot verschil tussen docenten in werklust

7. Community en netwerkvorming (1)

- uitbouwen van community en participatie

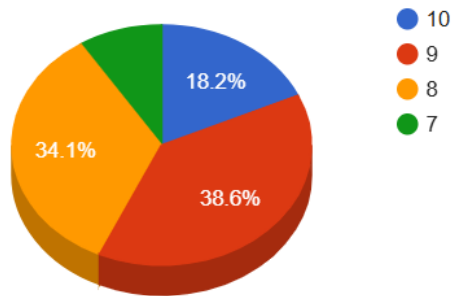
8. Geen zwakke punten / n.v.t. (14)

Alle antwoorden zoals:

- /
- geen
- n.v.t.
- kan ik niet bedenken
- geen zwakke punten opgemerkt

Tevredenheid totaal

17. Kunt u tot slot een algeheel cijfer geven die uw tevredenheid met het instituut weerspiegelt?



Cijfer	Aantal	Percentage
10	8	18%
9	17	39%
8	15	34%
7	4	9%
6	0	0%
5	0	0%
4	0	0%
3	0	0%
2	0	0%
1	0	0%

C. Conclusie van de Stichting Cedeo

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van één jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Positieve advisering via de opleidingshulpdesk
- Opname op de website van Cedeo